

## Nossa Cultura Organizacional de Reservas / Cancelamento / “No Show”

- Para reservas em qualquer período, exceto Pacotes de Feriados e Afins, trabalhamos com o mínimo de 02 (duas) diárias;
- As diárias se iniciam a partir das 14h00 (*Check-in*) e finalizam as 11h00 do dia seguinte, independentemente do horário do *Check-in*. Para outros horários combinar com antecedência com a recepção.
- O depósito para confirmação das reservas deverá ser efetuado dentro do prazo combinado, sendo necessário o envio do comprovante do mesmo por e-mail: [ubatubapraiahotel@gmail.com](mailto:ubatubapraiahotel@gmail.com)
- O valor de nossas diárias é por suíte, devendo ser respeitado o limite de pessoas. Será permitido criança de até 03 (três) anos dormirem junto aos pais.
- Não serão admitidos animais de estimação, mesmo de pequeno porte.
- Tendo em vista que o UPG Hotel se prepara com antecedência, para recepcionar os hóspedes e oferecer uma estada de qualidade e excelência, solicitamos que eventual alteração de data seja comunicada com o mínimo de 07 (sete) dias da data de entrada (*Check-in*).

## DA POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Em conformidade com a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em especial aos artigos 46 e 49, a política de cancelamento de reservas do hotel é regida pelas seguintes disposições:

- 1 – A reserva poderá ser efetuada pela internet, por telefone ou pessoalmente no local da prestação do serviço de hospedagem;
- 2 – A reserva efetuada diretamente no local da hospedagem, de acordo com o artigo 49 do CDC, não será passível de desistência, sendo o valor pago a título de reserva inteiramente retido pela prestadora de serviços de hospedagem;
- 3 – As reservas efetuadas pela internet, ou por telefone, deverão ser confirmadas com depósito de 50% (cinquenta por cento) do valor total da hospedagem, imediatamente após 24 horas da contratação e tal depósito deverá ser noticiado por e-mail ou por fax, com envio do respectivo comprovante, ressalvadas, em todas as hipóteses, a liberalidade do fornecedor do serviço de confirmação do depósito diretamente na instituição bancária;
- 4 – Em casos de cancelamento da reserva, deverá ser observado o seguinte:
  - a) Para a devolução do valor integral do depósito efetuado, o consumidor deverá comunicar por escrito o cancelamento da reserva com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência da data em que aconteceria a

hospedagem (dia de início), podendo optar em transformar o valor depositado em crédito para uma próxima hospedagem, sempre considerando a tabela vigente à época da utilização, e dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias;

- b) Quando a comunicação do cancelamento ocorrer em prazo inferior ao estabelecido na alínea “a”, e até 48h antes do *check-in*, será devolvido ao consumidor 50% (cinquenta por cento) do valor do depósito efetuado.

5 – Ultrapassados os prazos acima noticiados, nos casos de cancelamento, o valor depositado para confirmação de reservas será integralmente retido pelo prestador do serviço, não assistindo ao consumidor qualquer direito a ressarcimento.

6 – Qualquer eventual alteração de data deverá ser feita no prazo mínimo de 20 (vinte) dias antes do *check-in*, sob pena do valor depositado para confirmação da reserva ficar integralmente retido pelo prestador de serviço, exceto no caso de êxito para uma nova reserva das mesmas acomodações.

#### DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO – “NO SHOW”

O não comparecimento, sem comunicação prévia, na data prevista de chegada, será considerado “no show” (desistência sem cancelamento).

Nesse caso, a reserva permanecerá disponível até as 24h (meia noite) da data da entrada. Após este período a reserva será cancelada, com retenção de 100% do valor depositado, disponibilizando a vaga para outro interessado. NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.

#### DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA

A desistência da estada na chegada ou após a entrada no Hotel, como também a saída antecipada por qualquer motivo NÃO DARÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE RESTITUIÇÃO, REEMBOLSO EM DINHEIRO OU CRÉDITO EM NOVAS DIÁRIAS, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote ou diária.

Ressalta-se que esta política de cancelamento obedece, além do Código de Defesa do Consumidor, às regras e princípios consumeristas.

Cancelamentos e alteração de data deverão ser feitos somente através dos seguintes e-mails: [ubatubapraiagrandehotel@gmail.com](mailto:ubatubapraiagrandehotel@gmail.com);

[contato@ubatubapraiagrandehotel.com.br](mailto:contato@ubatubapraiagrandehotel.com.br)

Atenciosamente, Equipe UPG Hotel.